

Mr. VLADO GALIČIĆ, asistent
Fakultet za turistički i hotelski menadžment, Opatija,
Sveučilište u Rijeci, Hrvatska
*Faculty of Tourism and Hospitality Management, Opatija,
University of Rijeka, Croatia*

UDK 378:65.01+640.4(497.5)
Primljeno: 12.02.2001.
Stručni rad

PRAKTIČNA NASTAVA STUDENATA U SUSTAVU VISOKOŠKOLSKOG OBRAZOVANJA ZA TURISTIČKE I HOTELSKE MENADŽERE

Nužnost uspostave ravnoteže potrebnih općih teorijskih i specifičnih stručnih znanja studenata koji se obrazuju za hotelijerstvo, ima za posljedicu potrebu kvalitetnog organiziranja i izvođenja praktične nastave tijekom nastavne godine. O kvaliteti izvođenja praktične nastave ovisit će i kvaliteta cjelokupnog studija čiji je cilj osposobiti studente za buduće nositelje cjelokupne turističke i ugostiteljske, pa tako i hotelijerske djelatnosti.

U radu su obrađeni rezultati provedene ankete među studentima Fakulteta za turistički i hotelski menadžment Opatija, koji u okviru svog nastavnog plana i programa tijekom III. godine studija imaju obvezu izvršenja praktične nastave u trajanju od 120 sati.

Ključne riječi: visokoškolsko obrazovanje, studenti, praktična nastava, hotelijerstvo.

1. UVOD

Masovnost turističkih kretanja, zahtjevi za većom kvalitetom i raznovrsnost potražnje iziskuju novu složenost, organiziranost i ekonomsku uspješnost u formiranju turističke ponude.

Jedan od najvažnijih preduvjeta za razvoj hotelijerske djelatnosti je dobro obučen, pripremljen i organiziran kadar za organiziranje, kreiranje, plasman i pružanje usluga u hotelijerstvu.

Stoga i visokoškolsko obrazovanje za hotelijersku djelatnost nužno mora biti vezano uz razvoj hotelskih tvrtki, a ne stereotipni obrazovni sustav koji ne vodi računa o potrebama djelatnosti za koju se ti kadrovi obrazuju.

U ovom radu obrađena je problematika organizacije i izvođenja praktične nastave koju studenti III. godine Fakulteta za turizam i hotelski menadžment Opatija izvršavaju tijekom trajanja nastavne godine u trajanju od 120 sati.

Težište sveučilišnog dodiplomskog studija za potrebe turizma i hotelijerstva Hrvatske je na osposobljavanju ekonomista specifične orijentacije, posebno menadžera i drugih kadrova koji trebaju biti nositelji razvoja ove značajne i još uvijek nedovoljno razvijene grane djelatnosti, potrebno je uspostaviti ravnotežu potrebnih općih teorijskih znanja i specifičnih znanja, koja treba upotpunjavati praktičnom nastavom i praktičnim radom u struci.

Problematika praktične nastave usko je vezana i uz pitanje upravljanja ljudskim potencijalima u hotelijerstvu, odnosno unapređenja kadrovske funkcije i to iz razloga što su poslovni uspjeh i razvoj hotelske tvrtke, organski vezani uz ljudski faktor.

Ovo istraživanje može poslužiti kao polazna osnova za procjenu dijela visokoškolskog obrazovnog sustava, poboljšanje nastavnih planova i ostvarivanje detaljnijih istraživanja uloge i značenja praktične nastave studenata.

2. PREDUVJETI ZA USPJEŠNU REALIZACIJU PRAKTIČNE NASTAVE

Da bi se proces organizacije i izvođenja praktične nastave studenata na adekvatan način organizirao i planski usmjerio, potrebno je ispuniti određene pretpostavke od kojih su najvažnije slijedeće:

- statusno i normativno uređenje, te položaj praktične nastave u sveukupnom nastavnom planu fakulteta (s jedne strane) i kadrovskoj politici hotelskog poduzeća gdje će studenti praktičnu nastavu izvršavati (s druge strane);
- davanje većeg značenja kadrovskim i obrazovno-stručnim pitanjima vezanim uz praktičnu nastavu;
- značajnije angažiranje hotelskog menadžmenta u realiziranju praktične nastave;
- izrada godišnjih (i dugoročnih) planova realizacije praktične nastave;
- permanentna suradnja fakulteta i hotelskih poduzeća u koja se studenti upućuju na praktičnu nastavu.

Iz navedenog se može zaključiti da praktična nastava mora biti permanentno programski usmjerena aktivnost prema konkretnim ciljevima fakulteta i hotelskog poduzeća.

Ove aktivnosti naročito je važno provoditi putem neposredne suradnje predmetnih nastavnika u okviru čijih se kolegija izvodi praktična nastava, i menadžmenta, odnosno odjela za upravljanje ljudskim potencijalima u hotelskom poduzeću (koji ima najkonkretnije podatke o kadrovskim potrebama i njihovoj reprodukciji).

Cjelokupna problematika praktične nastave otvara nekoliko temeljnih pitanja, od kojih su najvažnija:

1. koji je cilj praktične nastave studenata, te

2. kakav oblik organiziranja izvođenja odabrati, a koji će dati najbolje rezultate s obzirom na postavljene zadatke, obim i sadržaj praktične nastave i njezinu organiziranost.

Velika hotelska poduzeća, zbog svoje značajne kadrovske brojnosti i razvijene organizacijske strukture, permanentno su zainteresirana za utvrđivanje potreba u obrazovanju kadrovskih profila o kojima je ovdje riječ (studentska populacija) i svakako da bi kritički stavovi i prijedlozi predstavnika hotelskih poduzeća trebali biti dragocjeni u projekciji sadržaja visokoškolskog obrazovanja za potrebe hotelijerstva, pa tako i o obimu, načinu i vremenu izvođenja praktične nastave.

Tu svoju aktivnost, poduzeća ostvaruju putem sektora (ili sličnih organizacijskih oblika) za upravljanje ljudskim potencijalima, u neposrednim dogovorima s fakultetom i izravnim angažiranjem svojih stručnjaka, sugerirajući poboljšanja i izmjene profila, metoda, sadržaja i dr.

3. OBLICI NEPOSREDNE SURADNJE HOTELSKIH PODUZEĆA I FAKULTETA

U postojećim gospodarskim odnosima koje obilježava smanjena cjelokupna turistička i hotelijerska aktivnost i kada proces praktične nastave ne daje adekvatne i zadovoljavajuće rezultate, postavlja se pitanje od kuda početi?

Suradnju hotelskih poduzeća i fakulteta treba uspostaviti na dugoročnim osnovama s jasno zacrtanim ciljevima i s potpunom izvršavanjem zadataka. Realizacija praktične nastave može imati uspjeha samo ako su programi izvođenja zaista rezultat zajedničkog rada, i ako tijekom realizacije praktične nastave sudjeluju i nastavnici fakulteta i menadžment hotelskih poduzeća. U slučaju pojavljivanja bilo kakvih odstupanja u procesu izvođenja praktične nastave, sustavno ih treba otklanjati već u samom procesu izvođenja praktične nastave.

Uvjeti u kojima fakulteti rade, ne mogu osigurati kvalitetno obrazovanje u onom dijelu kabinetske nastave iz stručnih predmeta za hotelijerske profile, jer oskudijevaju u prostoru i opremi. Stoga je značajno da u hotelskim poduzećima proces praktične nastave bude:

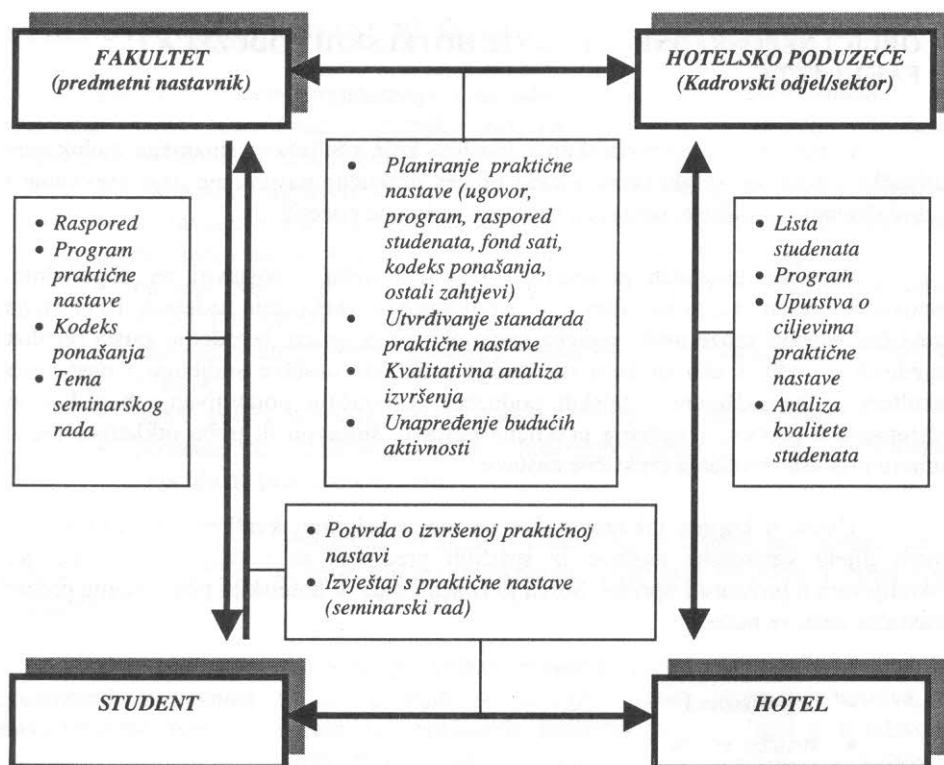
- planiran,
- organiziran i
- stručno vođen.

Za provođenje ovakvog koncepta, kao nužnost nameće se definiranje "Plana izvođenja praktične nastave studenata". Taj se plan treba izraditi na početku svake nastavne godine, na način da obrazovna institucija dostavi odgovornoj službi (kadrovskoj) poduzeća svoje potrebe sa:

- naznačenim brojem studenata,
- programom praktične nastave,
- brojem sati izvođenja i
- vremenskim razdobljima kada se praktična nastava može realizirati.

Na osnovu ovakvog plana, hotelskom poduzeću se olakšava raspored studenata po nižim organizacijskim oblicima poduzeća (hotel, ugostiteljska radnja i dr.). Nakon izrađenog plana rasporeda studenata, nužno ga je dostaviti odgovornim osobama za organizaciju praktične nastave na fakultetu (predmetnim nastavnicima). Na taj način, u cijelosti bi se zatvorio sustav ("četverokut", prikazan na slici 1.) svih učesnika u procesu izvođenja praktične nastave.

Slika 1. Sudionici u procesu praktične nastave, njihovi odnosi i aktivnosti



Iz prikaza na slici 1., može se spoznati da se s unaprijed definiranim pravima i odgovornostima svih sudionika u procesu organizacije i izvršenja praktične nastave, ostvaruju pretpostavke za ostvarenje postavljenih ciljeva.

4. ORGANIZACIJA PROCESA IZVOĐENJA PRAKTIČNE NASTAVE

Studenti se na praktičnu nastavu upućuju s navedenim ciljem (primijeniti teoretska znanja i vještine u praksi, utvrditi, proširiti i produbiti znanja i usavršiti vještinu u pravim radnim situacijama bez ikakvih simulacija) i razrađenim zadacima.

Proces izvođenja praktične nastave prate mentor iz hotela i nastavnik iz najužeg stručnog područja koji ujedno i ocjenjuju studenta na osnovi praćenja njegovog ponašanja, zainteresiranosti i znanja.

Za vrijeme trajanja praktične nastave, neophodno je o svakom studentu voditi evidenciju sa standardiziranim elementima (zajednički utvrđenim od strane fakulteta i poduzeća) a koja će poslužiti kod ocjenjivanja studenta.

Ovakve evidencije (kao i eventualne ankete provedene među studentima) korisno mogu poslužiti za kvalitativnu analizu obavljanja praktične nastave i predstavljaju osnov za otklanjanje nedostataka i planiranje budućih uspješnijih aktivnosti.

Osim točno utvrđenih programskih zadataka, koje student mora izvršiti u toku praktične nastave, poželjno je da i poduzeće utvrdi standarde praktične nastave, a da se na razini nižih organizacijskih dijelova (hotela, restorana....) definira "Interni plan provođenja praktične nastave" koji bi po svom karakteru bio operativan, pod obimu i sadržaju detaljniji i precizniji.

Pravilnikom o studiranju, definirana je obveza studenata III godine Fakulteta za turistički i hotelski menadžment Opatija, da tijekom nastavne godine, za vrijeme V. i VI. semestra izvrše praktičnu nastavu u trajanju od 120 sati. Uobičajeno je da nakon izvršenih priprema, proces izvođenja praktične nastave započne koncem mjeseca listopada ili početkom studenoga (iz tehničkih razloga, kao što su definiranje ukupnog broja upisanih studenata, odabir hotelskih poduzeća i hotela, raspored studenata i druge aktivnosti).

Radi karakteristika koje određuju uvjete studiranja, studentima je određen rok za izvršenje praktične nastave i ostalih obveza (izrada seminarskog rada i dostavljanje potvrde o izvršenoj praktičnoj nastavi) do početka mjeseca lipnja, kako bi se završetkom svih obveza mogao testirati ljetni semestar. Ovako relativno dugačak rok za izvršenje praktične nastave, posljedica je prvenstveno nekomercijalne eksploatacije hotelskih objekata u vrijeme zimske sezone.

Studenti praktičnu nastavu izvršavaju u hotelima s kojima je uspostavljena dugoročna suradnja, pri čemu se vodilo računa da se odaberu hoteli (pretežito) na Opatijskoj rivijeri, kako bi se od strane predmetnih nastavnika moglo operativnije sudjelovati u samom procesu izvođenja praktične nastave (olakšana komunikacija s mentorima, kontrola dolaska na praktičnu nastavu).

U posljednje tri nastavne godine (1997/98.; 1998/99. i 1999/2000.), studenti su praktičnu nastavu izvršavali u ukupno 12 hotela (tablica 1.), od čega je 7 smješteno u Opatiji, 2 u Rijeci i 3 u Zagrebu. Od ukupnog broja hotela, 2 su hotela I kategorije (*****), 1 hotel II kategorije (****) a 9 hotela III kategorije (***)

Tablica 1. Pregled hotela u kojima su studenti izvršavali praktičnu nastavu

Rb	Hotel	Lokacija	Kategorija hotela	Broj zvjezdica
1.	Ambasador	Opatija	III	***
2.	Kvarner	Opatija	III	***
3.	Palace-Bellevue	Opatija	III	***
4.	W.A.Mozart	Opatija	III	***
5.	GH Adriatic	Opatija	III	***
6.	Admiral	Opatija	III	***
7.	Excelsior	Opatija	III	***
8.	Bonavia	Rijeka	II	****
9.	Jadran	Rijeka	III	***
10.	Sheraton	Zagreb	I	*****
11.	Esplanade	Zagreb	I	*****
12.	Holiday Golden Tulip	Zagreb	III	***

Studenti na praktičnu nastavu odlaze prema unaprijed definiranom rasporedu i dogovorenoj dinamici s mentorima u hotelu. Bitno je istaći da su studenti na praktičnu nastavu u hotel dužni dolaziti odjeveni i doličnog izgleda prema propisanim standardima hotela u kojem obavljaju praktičnu nastavu.

Studenti su dužni tijekom izvođenja praktične nastave izraditi seminarski rad, kao izvještaj s praktične nastave, cilj kojega je da se kratkim prikazom osvrnu na određeno područje rada u hotelu. Okvirne teme (u okviru kojih se definira naslov seminarskog rada) pokrivaju slijedeća područja hotelskog poslovanja:

- a) Upravljanje i rukovođenje hotelom.
- b) Menadžment informacijski sustav.
- c) Izvođački informacijski sustav procesnih funkcija.
- d) Upravljanje ljudskim potencijalima u hotelu.
- e) Organizacija i menadžment procesne funkcije pripreme i pružanja usluga smještaja.
- f) Organizacija i menadžment procesne funkcije pripreme i pružanja usluga prehrane i pića.
- g) Organizacija i menadžment ostalih podržavajućih procesnih funkcija.

Prilikom odabira određene teme za izradu seminarskog rada student konzultira mentora u hotelu (direktora hotela) i predmetnog nastavnika, koji u konačnici ocjenjuje rad. Seminarski radovi tematski su grupirani, iz razloga što ih studenti izlažu pred svojim kolegama u okviru nastavnog plana, u onom dijelu nastave kada je predviđen sat seminara.

Upućujući studente na izradu izvještaja o istraživanju i obradi slučajeva iz prakse, pokušava se postići doprinos u određivanju slijedećih smjernica:

- Kratko i jezgrovito opisati posao i dati pregled njegova toka.
- Raspravljati o stavu i odnosu menadžmenta prema svom hotelu ili poslu, odnosno utvrditi njegove kvalifikacije, iskustvo, vrijeme i trud uloženi u posao, predanost poslu i dr.
- Utvrditi i iznijeti viđenje posla od strane menadžmenta hotela.
- Prikazati i raspraviti o svim detaljima koji bi mogli biti srž budućih problema.
- Analizirati interne slabosti, nedostatke i prednosti poslovanja hotela kao i vanjske okolnosti.
- Ustanoviti što je po mišljenju studenta najveći problem u poslu.
- Predložiti i preporučiti najbolju strategiju odnosno smjer djelovanja, a ostalo navesti u slijedu po njihovoj važnosti odnosno efikasnosti.
- Izvjestiti o činjeničnom stanju o rezultatima svake aktivnosti studenata tijekom praktične nastave, te predložiti nužne promjene.

U tablici 2. prikazana je struktura programskog sadržaja praktične nastave studenata, s brojem predviđenih sati, odnosno radnih dana praktične nastave.

Tablica 2. Programski sadržaj praktične nastave

Odjeljenje/Služba	Tematsko područje	Broj sati	Broj dana
UPRAVA	• <i>Planiranje i analiza poslovanja, organizacija proizvodno-uslužnog procesa; organizacija proizvodno-uslužnog procesa; upravljanje kadrovima; vođenje; motivacija; organizacija kontrole.</i>	22	3
MARKETING, PRODAJA, PRIJAMNI ODJEL	• <i>Prodaja smještajnih kapaciteta; vrste, oblici i kanali prodaje; rezervacije; prijam i prijava gostiju; praćenje boravka gostiju; knjiženje usluga; izvještaji; odjava i ispraćaj gostiju; naplata usluga; fakturiranje.</i>	28	4
HOTELSKO DOMAĆINSTVO	• <i>Planiranje rada; postupak čišćenja i održavanja; angažman osoblja i nadzor; rukovođenje; kontrola; pomoćne knjige u hotelskom domaćinstvu; koordinacija i suradnja s ostalim odjelima u hotelu</i>	7	1
SLUŽBA ODRŽAVANJA	• <i>Investicijsko održavanje; izrada plana investicijskog održavanja; tekuće, dnevno i povremeno održavanje hotela.</i>	7	1
ODJEL HRANE I PIĆA	• <i>Sustav i način posluživanja; elementi ponude i prodaje; planiranje i organizacija rada u kuhinji i sali; kalkulacije i normativi; kadrovski raspored; organizacija prigodnih obroka; oprema, sitan inventar, restoransko rublje; poslovanje ostalih ugostiteljskih jedinica u hotelu; primjena informacijske tehnologije.</i>	35	5
OBRAČUNSKA SLUŽBA	• <i>Dokumentacijska osnova; obračun prometa; računovodstveno-financijske transakcije; inventure prodajnih mjesta; sastavljanje izvještaja.</i>	14	2
NABAVNA SLUŽBA	• <i>Planiranje nabave; upravljanje zalihama; organizacijski oblici nabave; distribucija roba i materijala.</i>	7	1
UKUPNO:		120	17

5. KVALITATIVNA PROCJENA POSTOJEĆEG SUSTAVA PRAKTIČNE NASTAVE (rezultati ankete o izvršenoj praktičnoj nastavi)

Anketa je provedena tijekom akademskih godina: 1997/1998; 1998/1999 i 1999/2000. među redovnim studentima III. godine Fakulteta za turistički i hotelski menadžment Opatija.

Cilj ankete bio je prikupiti što objektivnije informacije o slijedećem:

1. saznati o eventualnom dosadašnjem radnom iskustvu studenata;
2. na kojim poslovima su studenti do sada radili u ugostiteljsko-turističkoj i hotelijerskoj praksi;
3. u kojem su hotelskom odjeljenju studenti proveli najviše vremena na praktičnoj nastavi;
4. da li su nakon izvršene praktične nastave studenti stekli nova stručna znanja;
5. da li je fond sati praktične nastave zadovoljavajući (120 sati);
6. kvaliteta upućivanja studenata na praktičnu nastavu (ocjena predmetnih nastavnika);
7. kvaliteta i organizacija prijama studenata u hotelima gdje su izvršavali praktičnu nastavu;
8. uloga menadžmenta (svih razina) u hotelu prilikom prijama i tijekom izvršenja praktične nastave;
9. odnos izvršnog osoblja prema studentima za vrijeme izvršenja praktične nastave;
10. vremensko održavanje praktične nastave s obzirom na studentske obveze u nastavnom procesu;
11. utvrditi korištenje informacijske tehnologije za vrijeme praktične nastave;
12. ocijeniti utemeljenost izrade seminarskog rada, kao obvezu studenata;
13. kvaliteta obavljanje praktične nastave;
14. temeljem rezultata ankete u budućnosti unaprijediti kvalitetu izvođenja praktične nastave kao integralnog dijela obrazovanja studenata.

Iz tablice 3., vidljivo je da je tijekom tri navedene akademske godine, ukupno obrađeno 512 anketnih upitnika, od ukupno 545 upisanih redovnih studenata na treću godinu studija. Ovako visoki postotak (93,9%) ispunjenih anketa, posljedica je olakšanih organizacijsko-tehničkih priprema i metode ispunjavanja anketnih upitnika, što predmetnim nastavnicima omogućuje karakter izvođenja nastave i svakotjednog susreta sa studentima. Podaci iz tablice 3., potvrđuju i dosadašnji trend spolne strukture upisanih studenata na predmetnom Fakultetu, koja je u pravilu uvijek bila u korist ženske populacije.

Tablica 3. Broj upisanih i anketiranih redovnih studenata Fakulteta za turistički i hotelski menadžment (za akademske godine 1997/98, 1998/99 i 1999/2000.)

Akademska godina	Broj upisanih studenata III godine					Broj anketiranih studenata	%
	M	%	Ž	%	Ukupno		
1997/1998.	59	29,3	142	70,7	201	194	96,5
1998/1999.	55	33,1	111	66,9	166	158	95,2
1999/2000.	54	30,3	124	69,7	178	160	89,9
Ukupno	168	30,8	377	69,2	545	512	93,9

Starosna dob ispitanika primjerena je studentskoj populaciji treće godine i kreće se između 20 i 24 godine. Većina studenata (330 ili 64,5%) u dobi je od 21 godine, 120 studenata (23,4%) ima 22 godine, 44 studenta (8,6%) ima 20 ili 23 godine, a 18 studenata ima 24 godine života.

Obradom ankete, utvrđeno je da su studenti treće godine na Fakultet došli iz različitih srednjih škola (6). Među upisanimima na treću godinu studija, najveći je broj gimnazijalaca, zatim onih studenata koji su se na Fakultet upisali iz hotelijerske škole, ekonomske i ostalih škola (tablica 4.)

Tablica 4. Završena srednja škola anketiranih studenata III. godine

Rb	Srednja škola	Broj studenata	%
1.	Gimnazija	312	61,0
2.	Hotelijerska	102	20,0
3.	Ekonomska	43	8,5
4.	Tehnička/tehnološka	26	5,0
5.	Ugostiteljsko-turistička	20	4,0
6.	Medicinska	9	1,5
Ukupno		512	100,00

Podaci iz tablice 4., mogu se nadopuniti konstatacijom da je srednješkolsko obrazovanje kod velike većine ispitanika trajalo četiri godine (kod 505 studenata ili 98,6%), dok je 12 ispitanika (ili 1,4%) završilo srednju školu u trajanju od tri godine. Riječ je adi se o studentima koji su se na Sveučilišni studij mogli upisati nakon završene srednje škole u trajanju od tri godine, što danas nije moguće, već se nakon završene trogodišnje srednje škole upućuju na stručne odjele Veleučilišta.

Neznatno više od jedne trećine ispitanih (178 studenata ili 34,8%) već je imalo određeno radno iskustvo u ugostiteljsko-turističkoj i hotelijerskoj djelatnosti prije upućivanja na praktičnu nastavu. Radno iskustvo ti su studenti stekli nakon završene srednje škole i radeći tijekom ljetnih praznika između prve i druge, te druge i treće godine studija.

Iako je programom praktične nastave predviđeno upoznavanje studenata sa svim procesima u hotelskom poslovanju, podaci iz tablice 5. upućuju na

neproporcionalnu distribuciju vremena provedenog u hotelu, jer je daleko najveći broj studenata (370 ili 72,3%) praktičnu nastavu pretežito izvršavao u prijamnom odjelu hotela i to najčešće u okviru recepcije ("front office").

Tablica 5. Pregled hotelskih odjela u kojima su studenti pretežito izvršavali praktičnu nastavu

Rb	Hotelski odjel	Broj studenata	%
1.	Prijamni odjel/recepcija	370	72,3
2.	Restoran i ostali ugostiteljski objekti	36	7,1
3.	Kuhinja	30	5,8
4.	Uprava hotela (ured direktora)	23	4,5
5.	Domaćinstvo	20	3,9
6.	Ostali hotelski odjeli	33	6,4
Ukupno		512	100,0

Podaci navedeni u tablici 5., upućuju na zaključak da se s mentorima praktične nastave u hotelima (direktori hotela) treba kvalitetnije dogovoriti o pojačanom upućivanju studenata na ostala područja poslovanja, osim prijamnog odjela.

Kao logična posljedica pretežitog zadržavanja studenata u okviru prijamnog odjela, i suradnja studenata pretežito se odvijala s osobljem zaposlenim u prijamnom odjelu (recepcioneri, žurnalisti/fakturisti i dr.). Podaci navedeni u tablici 6., prikazuju obrađene rezultate suradnje studenata s menadžmentom u hotelu (svih razina) i izvršnog osoblja u hotelu.

Vidljivo je, da će u budućnosti biti nužno pojačati suradnju s menadžmentom hotela, kao najodgovornijim dijelom kadrovske strukture u hotelu, o čijem angažiranju ovisi i kvaliteta praktične nastave.

Tablica 6. Suradnja studenata s menadžmentom i izvršnim osobljem u hotelu

Osoblje	Broj ispitanika	%
Menadžment hotela (direktor hotela, zamjenik, izvršni direktor, direktor HiP)	86	16,8
Osoblje prijamnog odjela (recepcionar, žurnalist/fakturist, referent za rezervacije)	284	55,5
Osoblje u odjelu hrane i pića (konobari, barmeni, kuhari)	50	9,8
Osoblje hotelskog domaćinstva (domaćica hotela, nadzornice, sobarice)	21	4,1
Ostalo izvršno (proizvodno-uslužno) osoblje	53	10,4
Neodgovoreno	18	3,4
Ukupno	512	100,0

Odnos osoblja prema studentima također se može ocijeniti zadovoljavajućim, na što upućuju rezultati ankete prikazani u tablici 7.

Tablica 7. Ocjena odnosa osoblja u hotelu prema studentima

Ocjena odnosa	Broj ispitanika	%
◆ loš	22	4,2
◆ dobar	254	49,7
◆ izvrstan	236	46,1
Ukupno	512	100,0

U smislu stjecanja novih znanja (kao jedno od temeljnih ciljeva) nakon izvršenja praktične nastave, 435 studenata (85%) odgovorilo je da su stekli nova znanja, dok je ostatak od 77 studenata (15%) izjavilo da nisu stečena nova znanja. Ovakav rezultat ohrabrujući je za organizatore praktične nastave u smislu ispunjavanja temeljnog cilja praktične nastave, a taj je da se studenti upoznaju s praktičnim dostignućima u hotelijerstvu.

Prema rezultatima provedene ankete, fond od predviđenih 120 sati praktične nastave, preskroman je i trebalo bi ga povećati (takvo mišljenje ima 164 studenta ili 32%), zadovoljavajućim brojem sati praktične nastave ocijenilo je 302 studenta (59%). Tek neznatan broj (46 studenata ili 9%) smatra preobimnim fond sati praktične nastave.

Svakako, da je provođenjem ankete bilo značajno ocijeniti predmetne nastavnike i mentore praktične nastave (direktore hotela) u onom dijelu koji se odnosi na organizaciju upućivanja u hotele gdje se praktična nastava izvršava. S tim ciljem, ispitanicima se ponudila mogućnost ocijenjivanja organizacije upućivanja na praktičnu nastavu ocjenama u rasponu od 1 do 5.

Rezultati obrađene ankete prikazani u tablici 8., pokazuju da je čak 327 studenata (ili 64%) kvalitetu upućivanja na praktičnu nastavu ocijenilo vrlo dobrim i izvrsnim ocjenama.

Tablica 8. Ocjene kvalitete organiziranja i upućivanja studenata na praktičnu nastavu

Ocjena	Broj ispitanika	%
◆ nedovoljan	14	2,8
◆ dovoljan	29	5,7
◆ dobar	134	26,2
◆ vrlo dobar	189	36,9
◆ izvrstan	138	27,0
◆ neodgovoreno	8	1,4
Ukupno	512	100,0

Budući da se logikom stvari anketa ispunjavala po okončanju praktične nastave, studentima je ponuđena mogućnost ocjenjivanja izvršenja cjelokupne praktične nastave. Rezultati su prikazani u tablici 9., i upućuju na zaključak da je praktična nastava u promatranom razdoblju ocijenjena pozitivno. Čak 363 studenta (71%) smatra da je praktična nastava dobra, vrlo dobra ili izvrsna, 105 studenata (20,6%) praktičnu nastavu je ocijenilo s dovoljnom ocjenom, 40 studenata (7,8%) s nedovoljnom ocjenom, dok se 4 studenta nisu izjasnili o kvaliteti praktične nastave.

Tablica 9. Ocjena kvalitete cjelokupne praktične nastave

Ocjena	Broj ispitanika	%
♦ nedovoljan	40	7,8
♦ dovoljan	105	20,6
♦ dobar	185	36,2
♦ vrlo dobar	134	26,2
♦ izvrstan	44	8,5
♦ neodgovoreno	4	0,7
Ukupno	512	100,0

Navedenih 145 odgovora (28,4%) s nedovoljnom i dovoljnom ocjenom, nameću potrebu dodatne i detaljnije analize kako bi se unaprijedila kvaliteta praktične nastave i smanjio broj studenata koji bi takvim ocjenama ocjenjivali praktičnu nastavu.

Jedna od značajnijih pretpostavki za kvalitetno izvršenje praktične nastave je i sam čim prijama studenata prilikom prvog susreta s hotelom. Tu je uloga direktora hotela nezamjenjiva, pa je temeljem podataka navedenih u tablici 10., predmetnim nastavnicima i mentorima u hotelu nametnut zadatak za unapređenje tog odnosa, jer s podacima koje su iznijeli studenti nemaju razloga za zadovoljstvo. Naime, cilj (koji nije nerealan) bi trebao biti da još veći broj studenata taj prijam ocijeni izvrsnom ocjenom.

Tablica 10. Ocjena kvalitete prijama u hotelu prilikom dolaska na praktičnu nastavu

Ocjena	Broj ispitanika	%
♦ nezadovoljavajući	29	5,7
♦ dobar	287	56,0
♦ izvrstan	196	38,3
Ukupno	512	100,0

Većina studenata (262 ili 51,1%) ocijenila je direktora hotela (kao mentora) u izvršenju praktične nastave s pozitivnom ocjenom, dok je čak 250 studenata (li 48,9%) direktore hotela ocijenilo s negativnom ocjenom. Taj podatak upućuje na zaključak da je s mentorima u hotelu nužno obaviti dodatne razgovore o njihovom pojačanom angažmanu u smislu kvalitetnije suradnje sa studentima. Naime, budući da se radi o studentima koji u perspektivi pretendiraju na rukovodeća mjesta u hotelijerskoj djelatnosti, razumljivo je i shvatljivo da očekuju bolji odnos i pojačani angažman direktora.

Izvršavanje praktične nastave je po mišljenju 145 studenata (28,4%) smetalo u redovitom pohađanju nastave, 356 studenata (69,5%) iznijelo je mišljenje da im nije smetalo u pohađanju nastave, a 11 studenata (2,1%) nije odgovorilo na ovo pitanje.

Tijekom izvršenja praktične nastave, više od polovice studenata (301 ili 58,9%) izjavilo je da je koristilo informacijsku tehnologiju, njih 207 (40,4%) nije imalo susreta s informacijskom tehnologijom, dok se 4 studenta (0,7%) nije izjasnilo na ovo pitanje.

Po mišljenju većine studenata (432 ili 84,4%) metoda izrade seminarskog rada koji je tematski vezan uz obavljanje praktične nastave je dobra, da je takav oblik izještavanja s praktične nastave loš, misli 47 studenata (9,2%), dok u 6,4% slučajeva (33 studenta) nije bilo odgovora.

Jedno od pitanja (posljednje u anketi) odnosilo se na mogućnost davanja primjedbi i prijedloga na cjelokupnu praktičnu nastavu. Te se primjedbe (koje je uputilo 338 studenata, ili 66%), mogu svesti pod slijedeće:

- glavna kritika glede praktične nastave odnosila se na manjak vremena posvećenog razvoju vještina upravljanja;
- kroz praktičnu nastavu nužno treba razvijati vještine u sposobnosti rješavanja problema, vođenju osoblja, motivaciji i tehnikama komuniciranja;
- velika većina studenata (82% od broja studenata koji su dali prijedloge) smatra da je struktura praktične nastave dobra što se tiče vještina u ophođenju s gostima;
- više pozornosti treba posvetiti razvoju vještina nadgledanja i kontrole;
- ispitanici su imali vrlo ograničene mogućnosti primjene svojih vještina u prodaji i marketingu, upravljanju kadrovima i teoriji organizacije rada;
- stanje je bilo malo bolje što se tiče računovodstvenih poslova (poslovi obračuna);
- samo je 4% ispitanih izjavilo da su od početka njihove praktične nastave nestrpljivo čekali kraj i da će značajno nemotivirani nastaviti karijeru u turizmu i ugostiteljstvu (hotelijerstvu);
- razina razvoja rafiniranih vještina poput organizacije vremena, vođenja i motiviranja timskog rada smatra se nezadovoljavajućom;
- većina studenata (56%) smatra da treba povećati fond praktične nastave tijekom godine, dok manji broj (32%), smatra da bi se praktična nastava trebala organizirati tijekom sve četiri godine studija;
- većina studenata smatra da bi se "ljetna praksa" trebala obavljati, ali uz financijsku nadoknadu.

6. ZAKLJUČAK

U uvjetima smanjene ugostiteljsko-turističke i hotelijerske aktivnosti, kao nužnost se nameće potreba iskorištenja (u što većoj mjeri) potencijala mladih ljudi koji dolaze na praktičnu nastavu.

U spoju s teoretskim spoznajama koje dobivaju kroz nastavni proces, po diplomiranju, mogu izaći kao osobe sa znatnim predispozicijama da u praksi preuzmu određene odgovorne dužnosti u hotelijerskim gospodarskim subjektima.

Izučavanje problematike praktične nastave studenata i njezina položaja u sustavu visokoškolskog obrazovanja za hotelijerstvo, uvelike stvara pretpostavke i povećava mogućnost zapošljavanja, pa bi ubuduće bilo neophodno (za obrazovne ustanove), pažljivije ispitati sustav odabira tvrtki za izvršenje praktične nastave.

Zaključno se može reći, da je proces izvođenja praktične nastave studenata III. godine Fakulteta za turistički i hotelski menadžment Opatija, zadovoljavajući. Primjedbe iznesene od strane studenata, temeljna je podloga za nositelje kolegija i mentore u hotelima (direktore) da se praktična nastava unaprijedi kako bi se studenti kroz proces obrazovanja što više upoznali s dostignućima u praksi.

Summary

PRACTICAL TRAINING OF STUDENTS IN THE HIGHER EDUCATIONAL SYSTEM OF TOURIST AND HOTEL MANAGERS

In order to strike a balance between the general theoretical knowledge and specific expertise that students need to acquire hotel industry, it is necessary to organize and carry out practical training during the academic year.

The quality of practical training has impact on the overall quality of the studies, the aim of which is to prepare students as the future carriers of the tourism, catering and hospitality activities.

This paper features the results of a survey made among the student body of the Faculty of Tourism and Hospitality Management in Opatija. The students are obliged to have 120 hours of practical training as a part of the curriculum for the third year of studies.

Key words: higher education, students, practical training, the hospitality trade.